



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 113550

Texte de la question

Mme Catherine Génisson appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur la question de la durée d'engagement pour les souscripteurs d'un abonnement de téléphonie mobile. En effet, 75 % des abonnés souscrivent un engagement de deux ans, ce qui freine significativement leur mobilité et donc la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile. Le dernier observatoire trimestriel de l'Autorité de régulation des communications électronique et des postes montre une percée des nouveaux opérateurs sur le marché au détriment des trois opérateurs de réseaux. Cette hausse significative des nouveaux opérateurs semble s'expliquer, en grande partie, par la possibilité offerte de résilier sans frais des abonnements suite à la hausse de TVA, ce qui tend à prouver que la fidélité des abonnés aux opérateurs est, en fait, contrainte. Les responsables de l'association de consommateurs UFC-Que choisir souhaiteraient donc que soit réduite la durée maximale d'engagement chez un opérateur à 12 mois au lieu de 24 mois, ce qui dynamiserait la concurrence au profit du consommateur. Elle lui demande la position du Gouvernement sur cette question très importante.

Texte de la réponse

L'encadrement à douze mois des durées minimales d'engagement des contrats de services de communications électroniques pourrait aller à l'encontre des intérêts des consommateurs. Plus précisément, cet encadrement pourrait conduire à une augmentation des prix, en particulier dans l'hypothèse où les consommateurs se verraient proposer une moindre subvention des terminaux. En effet, les durées d'engagement contribuent pour certains opérateurs à l'amortissement du coût d'acquisition des clients. En outre, la question de la réduction des durées minimales d'engagement a déjà été traitée dans le cadre de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Cette loi encadre doublement les durées minimales d'engagement. Tout d'abord, elle interdit les durées d'engagement excédant vingt-quatre mois. Elle oblige ensuite les opérateurs à proposer aux consommateurs, pour toute offre assortie d'une durée d'engagement excédant douze mois, la même offre comportant des durées d'engagement n'excédant pas douze mois, tout en reconnaissant que ces dernières pourront être plus chères. À ce titre, des offres comportant des durées d'engagement de douze mois sont donc déjà systématiquement commercialisées. Enfin, un projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs a été déposé au Parlement. Il accentue encore les mesures prévues par la loi du 3 janvier 2008 en prévoyant qu'une offre sans engagement sera disponible chez chaque opérateur pour chaque catégorie de services de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [Mme Catherine Génisson](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 113550

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 juillet 2011, page 7000

Réponse publiée le : 13 septembre 2011, page 9786